

**TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN DESA DI DESA KOTO RAJO
KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

Alya Imeldi Arizona¹⁾, Wanda Ardiansyah²⁾, Sridestika³⁾

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kuantan Singingi, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau

Email: alyaimeldi@icloud.com

sridestika@icloud.com

Wandawardiansyah0607@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital pelayanan desa di Desa Koto Rajo, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kabupaten Kuantan Singingi. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini mengkaji kondisi terkini, hambatan, dan upaya transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan desa masih berada pada tahap awal, dengan kendala utama berupa keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya kapasitas literasi digital aparatur desa, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Desa, E-Government

Abstract

This study aims to analyze the digital transformation of village services in Koto Rajo Village, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. Using a descriptive qualitative approach with in-depth interview, observation, and documentation techniques, this study examines the current conditions, barriers, and efforts of digital transformation. The results reveal that digital transformation of village services is still in its early stages, with major challenges including limited internet network infrastructure, low digital literacy of village apparatus, and minimal community participation in utilizing digital-based services.

Keywords: Digital Transformation, Village Services, E-Government

PENDAHULUAN

Era digital yang berkembang pesat mendorong berbagai sektor kehidupan untuk beradaptasi, tidak terkecuali sektor pemerintahan di tingkat desa. Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien,

dan transparan. Pemerintah Indonesia melalui berbagai regulasi telah mendorong digitalisasi layanan publik hingga ke tingkat pemerintahan desa sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat (Yulanda & Adnan, 2023).

Kabupaten Kuantan Singingi sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Riau turut terdorong untuk mengikuti arah kebijakan nasional terkait

digitalisasi pelayanan publik, termasuk pada tingkat pemerintahan desa. Berbagai inisiatif mulai diperkenalkan untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasi di setiap desa tentu memiliki karakteristik dan dinamika yang berbeda, dipengaruhi oleh kondisi sosial, ekonomi, geografis, serta kapasitas kelembagaan desa setempat (Sisilianingsih et al., 2023).

Desa-desa di wilayah Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, termasuk Desa Koto Rajo, memiliki konteks lokal yang khas yang dapat mempengaruhi proses dan hasil transformasi digital pelayanan desa. Desa Koto Rajo yang terletak di wilayah hulu Sungai Kuantan dengan populasi sekitar 1.200 jiwa (BPS Kabupaten Kuansing, 2023) merupakan salah satu desa pedalaman yang bergantung pada sektor pertanian dan perkebunan sawit. Akses infrastruktur digital di desa ini masih terbatas, dengan cakupan sinyal internet hanya mencapai 60% wilayah desa akibat topografi berbukit dan jarak jauh dari pusat kota (Dinas Kominfo Riau, 2024).

Di Desa Koto Rajo sendiri, transformasi digital pelayanan desa masih berada pada tahap awal. Beberapa upaya seperti penggunaan media sosial untuk penyampaian informasi dan penggunaan aplikasi sederhana untuk administrasi telah dilakukan, tetapi belum terintegrasi secara sistematis. Selain itu, masih terdapat kesenjangan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi digital, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Desa Koto Rajo sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, seperti pengurusan administrasi kependudukan, surat keterangan, pelayanan sosial, dan layanan lain yang berkaitan dengan kebutuhan warga sehari-hari. Upaya transformasi digital di desa ini diharapkan mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian layanan, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Namun dalam praktiknya, proses transformasi digital tersebut tidak lepas dari berbagai kendala yang membutuhkan kajian mendalam (Nastia et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kondisi transformasi digital pelayanan desa, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung transformasi digital, serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengakselerasi transformasi digital pelayanan di Desa Koto Rajo, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena transformasi digital pelayanan desa dalam konteks sosial dan institusionalnya (Creswell & Poth, 2018). Penelitian dilaksanakan di Desa Koto Rajo, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau, pada periode Januari hingga April 2026.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling, meliputi Kepala Desa Koto Rajo, Sekretaris Desa, staf aparatur desa yang menangani administrasi dan teknologi informasi, serta tokoh masyarakat dan warga yang pernah memanfaatkan layanan desa. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dengan proses transformasi digital pelayanan desa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) wawancara mendalam (in-depth interview) dengan para informan terpilih menggunakan panduan wawancara semi terstruktur; (2) observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi di kantor desa dan penggunaan teknologi digital; serta (3) dokumentasi berupa pengumpulan dokumen kebijakan, laporan kegiatan desa, foto, dan data statistik yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang mencakup empat tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Transformasi Digital Pelayanan Desa Koto Rajo

Berdasarkan hasil penelitian, transformasi digital pelayanan di Desa Koto Rajo masih berada pada tahap awal (early stage). Kondisi ini dapat dilihat dari beberapa indikator utama. Pertama, dari aspek infrastruktur

teknologi informasi dan komunikasi (TIK), cakupan jaringan internet di wilayah desa masih sangat terbatas. Menurut data Dinas Kominfo Kabupaten Kuantan Singingi (2024), sinyal internet hanya menjangkau sekitar 60% wilayah Desa Koto Rajo, terutama di area pusat desa, sementara dusun-dusun yang lebih jauh masih sulit mengakses jaringan dengan baik.

Kedua, dari aspek penerapan teknologi dalam pelayanan, kantor desa Koto Rajo telah memiliki beberapa perangkat komputer dan koneksi internet, namun pemanfaatannya masih terbatas pada kegiatan administratif dasar seperti pengetikan surat dan pengiriman dokumen melalui email. Penggunaan media sosial, khususnya WhatsApp dan Facebook, menjadi salah satu sarana utama penyebaran informasi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Aminah dan Saksono (2021) bahwa banyak pemerintah desa di Indonesia memanfaatkan media sosial sebagai langkah awal transformasi digital sebelum mengimplementasikan sistem yang lebih kompleks.

Ketiga, dari aspek sistem pelayanan, desa belum memiliki sistem informasi desa (SID) yang terintegrasi secara resmi. Proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan surat keterangan dan rekomendasi, masih dilakukan secara manual dengan menggunakan formulir fisik dan buku register. Kondisi ini berbeda dengan desa-desa yang telah lebih maju dalam implementasi e-government, di mana layanan dapat diakses secara online oleh masyarakat (Alfayn, 2022).

2. Faktor Penghambat Transformasi Digital

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor penghambat utama transformasi digital pelayanan di Desa Koto Rajo. Pertama, keterbatasan infrastruktur jaringan internet menjadi hambatan paling signifikan. Topografi wilayah yang berbukit dan jarak yang cukup jauh dari pusat kota menyebabkan kualitas sinyal internet yang tidak stabil, sehingga penggunaan aplikasi berbasis internet untuk pelayanan menjadi tidak optimal (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Kedua, rendahnya literasi digital aparatur desa. Sebagian besar perangkat desa Koto Rajo memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan perangkat lunak dan aplikasi digital yang lebih kompleks. Hal ini diperparah dengan terbatasnya pelatihan dan pendampingan teknis yang diterima oleh aparatur desa terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Sisilianingsih et al. (2023) menegaskan bahwa kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor kritis dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.

Ketiga, rendahnya partisipasi dan literasi digital masyarakat. Mayoritas warga Desa Koto Rajo yang bermata pencaharian sebagai petani dan pekebun sawit memiliki keterbatasan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis digital. Tingkat pendidikan yang masih relatif rendah serta minimnya paparan terhadap teknologi informasi menyebabkan masyarakat lebih memilih layanan tatap muka konvensional dibandingkan layanan digital yang tersedia.

Keempat, keterbatasan anggaran desa untuk investasi teknologi. Alokasi dana desa untuk pengembangan infrastruktur dan sistem teknologi informasi masih sangat terbatas.

Prioritas penggunaan dana desa lebih banyak diarahkan pada pembangunan fisik dan program sosial, sehingga investasi pada digitalisasi pelayanan belum menjadi prioritas utama. Kondisi ini sejalan dengan permasalahan yang dihadapi oleh banyak desa terpencil di Indonesia sebagaimana diidentifikasi oleh Rahmatullah (2024).

3. Faktor Pendukung dan Upaya Transformasi Digital

Meskipun menghadapi berbagai hambatan, terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat dioptimalkan untuk mendorong transformasi digital di Desa Koto Rajo. Pertama, adanya komitmen dan kemauan pemerintah desa untuk berubah. Kepala Desa Koto Rajo mengakui pentingnya transformasi digital dan menyatakan kesiapan untuk mendukung berbagai program digitalisasi yang difasilitasi oleh pemerintah kabupaten maupun provinsi. Kepemimpinan yang visioner merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan transformasi digital di pemerintahan desa (Nastia et al., 2024).

Kedua, dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah pusat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa beserta berbagai peraturan turunannya memberikan landasan hukum yang kuat bagi desa untuk mengembangkan sistem informasi desa dan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan. Program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan pemerintah pusat juga memberikan arah kebijakan yang jelas bagi transformasi digital di semua tingkatan pemerintahan, termasuk desa (Kencono et al., 2024).

Ketiga, meningkatnya penetrasi penggunaan smartphone di kalangan masyarakat desa. Meskipun infrastruktur internet masih terbatas,

sebagian besar warga Desa Koto Rajo telah memiliki smartphone yang terhubung dengan jaringan seluler. Kondisi ini dapat menjadi modal dasar untuk mengembangkan layanan berbasis aplikasi mobile yang tidak memerlukan koneksi internet berkecepatan tinggi, sehingga dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk mengakselerasi transformasi digital di Desa Koto Rajo meliputi: (1) peningkatan infrastruktur jaringan internet melalui koordinasi dengan Dinas Kominfo dan penyedia layanan telekomunikasi; (2) pelaksanaan program pelatihan literasi digital bagi aparatur desa dan masyarakat secara berkelanjutan; (3) implementasi Sistem Informasi Desa (SID) yang disesuaikan dengan kapasitas dan kebutuhan lokal; serta (4) penguatan alokasi anggaran desa untuk kegiatan transformasi digital yang terencana dan terukur (Supriyani & Setyowati, 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital pelayanan desa di Desa Koto Rajo, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kabupaten Kuantan Singingi masih berada pada tahap awal dan belum optimal. Kondisi ini ditandai oleh belum adanya sistem informasi desa yang terintegrasi, terbatasnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi, serta masih dominannya mekanisme pelayanan konvensional secara tatap muka.

Faktor-faktor penghambat utama yang teridentifikasi meliputi:

keterbatasan infrastruktur jaringan internet akibat kondisi geografis yang berbukit; rendahnya kapasitas literasi digital aparatur desa; minimnya partisipasi masyarakat dalam layanan digital; serta keterbatasan anggaran untuk investasi teknologi informasi. Sementara itu, faktor pendukung yang dapat dioptimalkan antara lain komitmen kepemimpinan desa, kerangka regulasi yang mendukung, dan meningkatnya kepemilikan smartphone di kalangan warga.

Berdasarkan simpulan tersebut, saran yang dapat dirumuskan adalah: (1) Pemerintah Desa Koto Rajo perlu memprioritaskan pengembangan infrastruktur TIK dalam rencana pembangunan desa jangka menengah; (2) Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi perlu memberikan pendampingan teknis dan pelatihan literasi digital secara berkelanjutan bagi aparatur desa; (3) Perlu dikembangkan program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan digital desa secara optimal; dan (4) Perlu dilakukan riset lanjutan untuk mengembangkan model transformasi digital yang sesuai dengan konteks desa pedalaman di wilayah Riau.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Desriadi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Koto Rajo, para informan, serta segenap civitas akademika Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah

memberikan dukungan dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alfayn, M. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining The Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40.
<https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation of The Government: A Case Study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272–288.
<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-16>
- BPS Kabupaten Kuansing. (2023). Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Dalam Angka 2023. Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dinas Kominfo Riau. (2024). Laporan Cakupan Jaringan Internet Wilayah Pedesaan Provinsi Riau. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–62.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nastia, Sartik, I., Hugua, & Pusung, C. R. (2024). Percepatan Pembangunan Desa Melalui Transformasi Digital Menuju Desa Cerdas: Analisis Bibliometrik. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 191–201.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *JURNAL FASILKOM (Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer)*, 12(1), 14–19.
<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JIK/article/view/3512>
- Rahmatullah. (2024). Tinjauan Yuridis Digitalisasi Pelayanan Publik Pemerintahan Desa di Wilayah Kepulauan. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 7(2), 1–10.
<https://doi.org/10.54783/japp.v7i2.1082>

- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>
- Supriyani, E., & Setyowati, R. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa: Strategi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 201–213.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (ISORA)*, 1(3), 103–110.